

	POLITICA AZIENDALE	Codice Doc	ALL03.MQ
		Emesso il	23/09/2024
		Revisione	02

POLITICA AZIENDALE

La **R.C. Collection Srl** nasce nel dicembre del 2000 come agenzia specializzata nel settore del Recupero Crediti in conto terzi e delle Attività dei *Call Center*, offrendo servizi di Phone e Home Collection ed erogando, altresì, attività di Assistenza alla Clientela e Back-office inbound (Customer Care Management).

La società, che opera con licenza ex art. 115 TULPS rilasciata dalla Questura di Catania, negli ultimi anni si è notevolmente rinnovata, ampliata e modernizzata anche grazie all’inserimento di personale sempre più motivato e qualificato oltreché all’implementazione di procedure e sistemi informatici evoluti in grado di ottimizzare i processi di gestione e lavorazione delle commesse affidate a tutto beneficio delle performance di risultato e degli standard attesi dai propri clienti committenti.

La società offre servizi che si basano su processi operativi e decisionali rapidi, sicuri ed efficienti in grado di rispondere pienamente alle aspettative del mercato e dei propri clienti. Le attività, inoltre, sono prestate nel pieno rispetto dei criteri di alta qualità e di continua attenzione alle istanze territoriali, nonché alla soddisfazione dei clienti e al rispetto delle norme imperative di legge.

L’affidabilità, la competenza e la solidità sono la cifra del nostro operare, risultato di continui investimenti nella crescita dell’azienda e del suo intero personale.

Al fine di conseguire la massima soddisfazione dei clienti, la società persegue da sempre una **politica di perfezionamento dei propri processi produttivi** e, in tale prospettiva, assume una particolare rilevanza la costruzione e lo sviluppo costante di un **Sistema integrato** di:

- **Gestione della Qualità Aziendale**, conforme alla norma ISO 9001, che garantisce il mantenimento degli elevati standard di efficacia ed efficienza di tutti i processi produttivi coinvolti nelle attività di *core-business*;
- **Gestione della Sicurezza delle Informazioni**, conforme alla norma ISO-IEC 27001, che assicura, nel rispetto delle norme di legge e di contratto, la piena protezione, la riservatezza, l’integrità, la pronta disponibilità e il monitoraggio attento e preciso del patrimonio informativo affidato alla società.

La “**Politica Aziendale**”, definita dalla Direzione, alla quale tutto il personale è chiamato a dare il proprio contributo e a cui vanno ispirati i comportamenti attivi, ha come obiettivi principali:

- a) **la costante adeguatezza del Sistema di Gestione**, in linea con i dettami delle norme ISO 9001 e ISO 27001, perché sia sempre efficacemente integrato in tutti i processi aziendali, sia in relazione alle prassi operative realizzate concretamente, che alla verifica di rispondenza e applicazione;
- b) **il raggiungimento del grado di soddisfazione dei propri clienti committenti**, sia in funzione del perseguimento degli obiettivi di performance attesi, che del contenimento del rischio reputazionale connesso alle attività di *core-business*;
- c) **l’attenzione verso gli stake-holders di settore** che hanno un impatto diretto con l’operatività aziendale quotidiana;
- d) **l’accesso ai servizi offerti alla propria clientela** anche attraverso le opportune iniziative di comunicazione, ricerca e individuazione degli utenti potenzialmente interessati e la disponibilità e flessibilità della propria organizzazione;

	POLITICA AZIENDALE	Codice Doc	ALL03.MQ
		Emesso il	23/09/2024
		Revisione	02

- e) **l'ottimizzazione dei servizi offerti**, attraverso la chiarezza del linguaggio, la puntualità dei contenuti e delle prestazioni rese, al fine di individuare e rispondere alle esigenze degli utenti e di raggiungere le performance di risultato attese dai clienti committenti;
- f) **il coinvolgimento delle risorse impiegate nelle prassi produttive** attraverso il monitoraggio e il miglioramento continuo dei processi aziendali di produzione;
- g) **la verifica costante e la revisione dei servizi offerti** anche attraverso il perseguimento di standard di qualità elevati;
- h) **la prevenzione degli errori** e la gestione degli imprevisti, oltre all'ascolto sistematico e proattivo dei clienti
- i) **il monitoraggio e la prevenzione delle potenziali minacce alla sicurezza** del patrimonio informativo trattato per conto dei propri clienti;
- j) **la creazione e la diffusione di adeguati programmi e percorsi formativi** che aumentino il grado di coinvolgimento e di consapevolezza del personale in ordine alla sicurezza delle informazioni trattate e alla qualità attesa dalla clientela.

Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, s'impegna a ricercare ogni opportunità per migliorare l'efficienza e la produttività e, inoltre, è chiamato a curare la completa assimilazione della cultura della Qualità, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando un'efficace comunicazione verso il miglioramento continuo delle prassi richieste.

Catania, 23/09/2024

R.C. COLLECTION SRL